



Evaluasi Pelayanan Publik di Pelabuhan Roro Dompok Provinsi Kepulauan Riau

Pamella Dwi Ariyanti Susanto*, Rumzi Samin, Rudi Subiyakto

Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tanjungpinang, Indonesia

*pamellasusanto25@gmail.com

Abstract

The service standards for the Roro Dompok port Kepulauan Riau Province are the parameters used as guidelines for the implementation of services and the objectivity of the criteria for assessing the quality of services to the community so that there is guidance on the obligations and promises of organizers to stakeholders in the context of quality, fast, easy, affordable and measurable services. The aim of the research is to analyze the evaluation of Public Services at Roro Dompok port Kepulauan Riau Province. Qualitative Research Method with primary data collection such as closed interviews and secondary data obtained from the Kepulauan Riau Province Transportation Service. Data analysis uses triangulation techniques and uses grand theory based on two approaches: process-oriented evaluation and results-based evaluation. Process-oriented evaluation focuses on the process of providing public services, including accountability, responsibility and responsiveness. Results-based evaluation focuses on public service outcomes, including effectiveness, economics, and efficiency. The research results show that the Roro Dompok port Kepulauan Riau Province has several strengths and weaknesses in providing public services to the community. Its advantages include its strategic location, adequate basic facilities and efficient operations. However, the weaknesses are limited capacity, inadequate infrastructure, and lack of transparency. This study also identified several areas that need to be improved, including increasing port capacity, improving infrastructure, and increasing transparency and accountability. Additionally, the study suggests that ports should focus on improving their responsiveness to community needs, increasing effectiveness in providing services, and reducing costs. Overall, this study provides a comprehensive evaluation of the public service performance of Roro Dompok Port and highlights areas that need improvement to increase its effectiveness in providing public services to the community Kepulauan Riau Province.

Keywords: *Evaluation; Public Service; Port*

Abstrak

Standar pelayanan pelabuhan penyeberangan Roro Dompok Provinsi Kepulauan Riau merupakan parameter yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan obyektivitas kriteria penilaian kualitas pelayanan kepada masyarakat sehingga terdapat tuntunan atas kewajiban dan janji penyelenggara para pemangku kepentingan dalam rangka pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Tujuan Penelitian yang itu menganalisis pada evaluasi Pelayanan Publik Pelabuhan Roro Dompok Provinsi Kepulauan Riau. Metode Penelitian Kualitatif dengan pengumpulan data primer seperti wawancara tertutup serta data sekunder yang didapatkan dari Dinas Perhubungan Provinsi Kepulauan Riau. Analisis Data menggunakan teknik triangulasi serta menggunakan Grand teori berdasarkan pada dua pendekatan: evaluasi berorientasi proses dan evaluasi berbasis hasil. Evaluasi yang berorientasi pada proses menitikberatkan pada proses penyelenggaraan pelayanan publik, meliputi akuntabilitas,

Responsibilitas, dan daya tanggap. Evaluasi berbasis hasil berfokus pada hasil pelayanan publik, termasuk efektivitas, keekonomian, dan efisiensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelabuhan Roro Dompok Provinsi Kepulauan Riau mempunyai beberapa kelebihan dan kelemahan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Keunggulannya antara lain lokasinya yang strategis, fasilitas dasar yang memadai dan operasional yang efisien. Namun kelemahannya adalah terbatasnya kapasitas, infrastruktur yang tidak memadai. Studi ini juga mengidentifikasi beberapa hal yang perlu ditingkatkan, termasuk peningkatan kapasitas pelabuhan dan perbaikan infrastruktur. Selain itu, studi ini menyarankan agar pelabuhan harus fokus pada peningkatan daya tanggapnya terhadap kebutuhan masyarakat, meningkatkan efektivitas dalam menyediakan layanan, dan mengurangi biaya. Pada Kesimpulannya dalam studi ini memberikan evaluasi komprehensif terhadap kinerja pelayanan publik Pelabuhan Roro Dompok Provinsi Kepulauan Riau menyoroti area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan efektivitasnya dalam memberikan layanan publik kepada masyarakat Provinsi Kepulauan Riau.

Kata Kunci: Evaluasi; Pelayanan Publik; Pelabuhan

Pendahuluan

Pelabuhan merupakan wilayah perairan yang terlindung terhadap gelombang dan dilengkapi fasilitas laut yang meliputi dermaga untuk kapal merambat dan bongkar muat barang, lokasi bongkar muat barang, gudang laut atau transit dan sejumlah tempat penyimpanan yang memungkinkan kapal membongkar muatannya, serta gudang-gudang yang memungkinkan barang-barang disimpan dalam durasi waktu lebih lama saat waktu tunggu pengiriman ke daerah tujuan atau pengapalan (De Matons, 1970; Hershman, 2017). Didasarkan Undang-Undang No. 21 Tahun 1992 Tentang Pelayaran, pelabuhan diartikan sebagai tempat yang dikategorisasikan daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan Pemerintahan dan kegiatan ekonomi yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang dan/ atau bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar Moda transportasi.

Pelabuhan sebagai pintu gerbang bagi kapal-kapal yang memasuki pelabuhan terbentur peraturan perundang-undangan dari negara atau daerah tempat pelabuhan tersebut berlokasi antara lain sejumlah ketentuan bea cukai, imigrasi, karantina peraturan dan impor/ ekspor serta bagi negara yang sedang berkembang, peran penting pelabuhan menyebutkan bahwa pelabuhan berperan vital para progresivitas perkembangan ekonomi (Caldeirinha et al., 2018; Cullinane & Song, 2002). Pelabuhan merupakan tempat yang dikategorikan daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan Pemerintahan dan kegiatan perusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan sejumlah fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan antar Moda transportasi (Liu et al., 2016; Sinha & Roy Chowdhury, 2019).

Pelabuhan Roro Dompok termasuk Pelabuhan Pengumpan Regional di mana merupakan pelabuhan yang fungsi pokoknya melayani kegiatan angkutan laut dalam negeri dalam jumlah terbatas. Pelabuhan Roro Dompok merupakan pengumpan bagi Pelabuhan Utama dan Pelabuhan Pengumpul, sebagai tempat asal tujuan penumpang dan/atau barang serta angkutan penyeberangan dengan jangkauan pelayanan antar kabupaten/kota dalam provinsi.

Apabila Pelabuhan Roro Dompok dikelola strategi efisien dan didukung fasilitas memadai akan mendatangkan keuntungan dan dampak signifikan bagi daerah penyangga. Namun sebaliknya, kondisi Pelabuhan Roro Dompok belum dikelola strategi maksimal linear peruntukan diadakannya pelabuhan penyeberangan antarpulau. Pelabuhan Roro Dompok merupakan salah satu pelabuhan yang dikelola oleh Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD) pada Dinas Perhubungan Provinsi Kepulauan Riau yang memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan bagi pergerakan penumpang, kendaraan beserta muatannya dan juga melayani distribusi barang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam rangka mengurangi atau meminimalkan disparitas harga yang selama ini terjadi di pulau-pulau di wilayah Provinsi Kepulauan Riau.



Gambar 1. Sejumlah Masyarakat Saat melawati Pelabuhan Roro Dompok

Sumber: Data Sekunder Peneliti, 2024

Namun, sebaliknya, Pelabuhan Roro Dompok mengalami kendala dalam optimalisasi fungsinya sebagai pelabuhan pengumpan regional. Analisis GAP (Gap Analysis) menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara tujuan dan kinerja Pelabuhan Roro Dompok dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Tujuan Pelabuhan Roro Dompok adalah sebagai pengumpan bagi Pelabuhan Utama dan Pelabuhan Pengumpul, namun kinerja pelabuhan masih belum mencapai standar yang diharapkan, sehingga tidak dapat memberikan kontribusi optimal bagi perekonomian daerah. Didasarkan KEPMENPAN No. 63 tahun 2004 yang mendeskripsikan jenis jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya strategi langsung dan habis pakai dalam jangka waktu tertentu menjadi bagian integral dan kolektif dalam pemenuhan target berjenjang kepuasan masyarakat. Derivasi Peraturan Menteri 40 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Sungai dan Danau tersebut mendeskripsikan bahwa terdapat enam komponen standar pelayanan penumpang di pelabuhan penyeberangan yaitu keselamatan, keamanan, keandalan/ keteraturan, kenyamanan, kemudahan/ keterjangkauan, dan kesetaraan

Kemudian terdapat sejumlah sarana dan prasarana yang masih harus dilengkapi, yaitu belum optimalnya kegiatan operasional dan pelayanan di Pelabuhan Roro Dompok terindikasi dari kurang tertibnya aktivitas keberangkatan maupun kedatangan penumpang serta kendaraan, kondisi prasarana yang kurang terawat, serta masih minimnya fasilitas penunjang aspek keselamatan, keamanan dan kenyamanan bagi pengguna layanan. Berdasarkan pengamatan di Pelabuhan Roro Dompok, terlihat pelabuhan belum memiliki sistem dan perangkat keamanan yang memadai seperti perangkat CCTV yang dalam kondisi rusak, belum tersedianya sistem pelayanan berbasis elektronik atau digital, ruang tunggu yang terbuka serta belum tersedianya ruang menyusui, ruang khusus merokok dan fasilitas untuk disabilitas.

Kondisi tersebut memerlukan pembenahan agar pelayanan di Pelabuhan Roro Dompok berjalan *linear* regulasi yang mengatur tentang standar kriteria kinerja, serta mampu memenuhi harapan pengguna pelabuhan. Guna ketercapaian target mewujudkan penyelenggaraan dan operasional pelabuhan penyeberangan optimal, maka perlu dilaksanakan evaluasi terhadap kondisi fasilitas, tingkat, kinerja operasional dan kualitas pelayanan pada pelabuhan penyeberangan. Terdapat sejumlah fenomena yang tidak berbanding lurus dengan target yang ditetapkan Dinas Perhubungan Provinsi Kepulauan Riau sebagai operator pelaksana kebijakan Pemerintah Daerah, antara lain kurangnya penerangan pelabuhan, keamanan dan kenyamanan pelabuhan belum optimal yang diindikasikan dari kurangnya pelayanan publik yang diberikan Pelabuhan Roro Dompok kepada penumpang. Abstraksi kepuasan pelayanan publik Pelabuhan Roro Dompok yang dirasakan langsung masyarakat sebagai pengguna pelabuhan tidak berbanding lurus dengan sarana dan prasarana yang masih terabaikan di Pelabuhan Roro Dompok.

Urgensi transportasi laut di Provinsi Kepulauan Riau *linear* keterhubungan sarana dan prasarana normatif yang ditargetkan mampu memberikan alternatif solutif bagi kebutuhan permintaan jasa transportasi laut dan penyeberangan strategi maksimal di Pelabuhan Roro Dompok. Tersedianya dermaga pelabuhan bagi kapal merupakan salah satu instrumen vital bagi keselamatan dan kelancaran operasional Pelabuhan Roro Dompok. Eksistensi dan kondisi dermaga Pelabuhan Roro Dompok merupakan faktor determinan bagi kelancaran dan keselamatan operasional penyeberangan kapal Roro yang menghubungkan transportasi antarpulau di Provinsi Kepulauan Riau.

Metode

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang berfokus pada pengumpulan data deskriptif dan interpretatif tentang pelayanan publik di Dinas Perhubungan Provinsi Kepulauan Riau. Pendekatan yang digunakan adalah metode grounded theory dan evaluasi berbasis proses dan hasil. Data primer dikumpulkan melalui wawancara tertutup dengan informan yang dipilih secara relevan dengan penelitian. Sementara data sekunder dikumpulkan dari Dinas Perhubungan Provinsi Kepulauan Riau. Penelitian ini juga menggunakan triangulasi data, logika serta pencocokan pola untuk menganalisis data dan menemukan tema-tema yang terkait dengan pelayanan publik. Analisis data dilakukan secara mendalam dan sistematis untuk menemukan hasil penelitian yang akurat dan objektif.

Hasil dan Pembahasan

1. Kondisi Umum Pelabuhan Roro Dompok Kepulauan Riau

Pelabuhan Roro Dompok merupakan tempat berlabuh dan bersandar transportasi Angkutan Penyeberangan yang memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik kepada penumpang/ masyarakat. Parameter kualitas pelayanan publik dilaksanakan linear rumusan masalah penelitian terkait evaluasi dan kendala pelayanan publik di Pelabuhan Roro Dompok Provinsi Kepulauan Riau. Pelayanan maksimal Pelabuhan yang didasarkan motivasi etis bagi kesejahteraan masyarakat merupakan key instrumen bagi terwujudnya kesejahteraan kolektif masyarakat sebagai upaya progresivitas Pendapatan Asli Daerah. Pelayanan jasa angkutan penyeberangan pada Pelabuhan Roro Dompok di Provinsi Kepulauan Riau sebagai bagian integral transportasi antarpulau di wilayah perbatasan yang berperan vital terhadap distribusi barang dan jasa yang memungkinkan masyarakatnya melaksanakan aktivitas perekonomian. Masyarakat Provinsi Kepulauan Riau sebagai target pelayanan maksimal oleh pihak otoritas Pelabuhan Roro Dompok mengharapkan diberikannya pelayanan publik optimal sebagai upaya memenuhi kebutuhan dan keinginannya.

Masyarakat sebagai konsumen berhak terhadap pemerolehan pelayanan maksimal dari sejumlah prasarana dan sarana yang diberikan otoritas Pelabuhan (Tijan et al., 2021). Kepuasan masyarakat merupakan derajat masyarakat saat merasakan secara langsung pelayanan yang diterima dari petugas pelayanan. Kepuasan masyarakat terhadap lembaga atau instansi publik dianggap penting karena adanya kepercayaan masyarakat kepada publik (Haralambides, 2017). Dengan demikian, kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat menerima pelayanan publik dari organisasi atau lembaga publik yang baik pelayanannya dan apabila masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan serta dapat diukur menggunakan indeks kepuasan masyarakat (Denhardt & Denhardt, 2015; Hartley, 2005). Didasarkan derivasi pengertian tersebut maka pelabuhan meliputi prasarana dan sistem transportasi yang dibagi wilayahnya menjadi area daratan dan perairan dilengkapi fasilitas berlabuh dan bertambatnya kapal.

Tabel 1. Fasilitas Fisik Dasar Pelabuhan Roro Dompok Kepulauan Riau

No	Fasilitas Pelabuhan	Luas	Keterangan
1	Lapangan Parkir	480 M ²	Lapangan parkir berfungsi sebagai lokasi parkir kendaraan. Lapangan parkir yang tersedia saat ini sebagai tempat parkir siap muat kendaraan.
2	Ruang Tunggu	132,6 M ²	Ruang tunggu berfungsi sebagai tempat penumpang menunggu sebelum naik ke kapal. Ruang tunggu tersebut dapat menampung sekitar 70 penumpang
3	Trestle	36,5 M ²	Jembatan penghubung antara daratan dengan pelabuhan untuk mempermudah akses masyarakat ingin menaiki kapal Roro Dompok
4	Dermaga	187,5 M ²	Dermaga yang digunakan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi daya tampung yang sudah diatur dengan ketentuan yang berlaku

Sumber: Dinas Perhubungan Provinsi Kepulauan Riau

Pelabuhan Roro Dompok Kepulauan Riau memiliki beberapa fasilitas fisik yang mendukung operasionalnya. Salah satu fasilitas yang paling penting adalah lapangan parkir yang luas 480 meter persegi. Fungsi dari lapangan parkir ini adalah sebagai lokasi parkir kendaraan, khususnya untuk siap-muat kendaraan yang akan dipergunakan untuk menyeberang menggunakan kapal Roro Dompok. Namun, terdapat kekurangan pada fasilitas ini, yaitu ruang tunggu yang terbuka dan belum adanya fasilitas ruangan menyuisi dan ruang khusus merokok.

Fasilitas lain yang ada di pelabuhan adalah trestle, yaitu jembatan penghubung antara daratan dengan pelabuhan yang mempermudah akses masyarakat untuk menaiki kapal Roro Dompok. Jembatan ini luas 36,5 meter persegi dan berfungsi sebagai penghubung antara daratan dengan pelabuhan. Dermaga juga menjadi salah satu fasilitas fisik yang penting di pelabuhan Roro Dompok. Dermaga ini luas 187,5 meter persegi dan digunakan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi daya tampung yang sudah diatur dengan ketentuan yang berlaku. Fungsi dari dermaga ini adalah sebagai tempat kapal Roro Dompok berteduh dan melakukan proses loading/unloading barang. Dalam keseluruhan, pelabuhan Roro Dompok Kepulauan Riau memiliki beberapa fasilitas fisik yang mendukung operasionalnya. Namun, terdapat beberapa kekurangan pada fasilitas-fasilitas tersebut yang perlu diperbaiki dan diperluas agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

2. Pengukuran Kinerja Pelayanan Pelabuhan Roro Dompok Provinsi Kepulauan Riau

a. Evaluasi Pelayanan Publik

Evaluasi digunakan untuk mengetahui seberapa baik layanan publik tersebut telah dilaksanakan yang selanjutnya dibutuhkan berupa pembelajaran digunakan untuk memahami apa yang telah dilakukan dan bagaimana dapat diperbaiki. Evaluasi dan pembelajaran sangat penting dalam meningkatkan efektivitas layanan publik, karena dengan demikian pemerintah dapat lebih baik menentukan kebijakan dan strategi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Sanderson, 1996). Berdasarkan temuan peneliti, maka evaluasi pelayanan publik Pelabuhan Roro Dompok Provinsi Kepulauan Riau dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Evaluasi Berorientasi Pada Proses

Suatu pendekatan evaluasi yang fokus pada proses pelaksanaan program, proyek, atau kegiatan, bukan hanya pada output atau hasil akhir. Dalam evaluasi berorientasi pada proses, penting untuk mengevaluasi bagaimana proses pelaksanaan dilakukan tanggung jawab, daya tanggap serta akuntabilitas sehingga proses tersebut dapat ditingkatkan (Levine & Forrence, 1990). Maka temuan hasil dan pembahasan pada studi evaluasi pelayanan publik pelabuhan Roro Dompok Kepulauan Riau dapat dijelaskan sebagai berikut:

a) Tanggung Jawab (*Responsibility*)

Pelabuhan Roro Dompok sebagai suatu institusi publik memegang tanggung jawab (*responsibility*) yang besar dalam memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat (Dykstra, 1939; Odongo & Wang, 2018). Sebagai pelabuhan penyeberangan, Pelabuhan Roro Dompok memiliki peran vital dalam mencapai tujuan kepuasan masyarakat, yaitu dengan memberikan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Berdasarkan Undang-Undang No. 21 Tahun 1992 Tentang Pelayaran, pelabuhan dikategorikan sebagai tempat yang dikategorikan daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan Pemerintahan dan kegiatan pengusaha.

Pelabuhan Roro Dompok juga memiliki tanggung jawab dalam optimalisasi pelayanan mobilitas penduduk, pergerakan kendaraan, transportasi logistik, perdagangan/jasa, industri pengolahan, dan mendukung Tanjungpinang sebagai penghubung dengan pulau lain di Provinsi Kepulauan Riau. Oleh karena itu, pelabuhan ini harus memenuhi standar pelayanan penumpang yang telah ditetapkan, yaitu keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan, dan kesetaraan.

Dalam hal ini, pelabuhan harus menunjukkan tanggung jawab (*responsibility*) dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan fasilitas yang cukup dan layak bagi pengguna layanan. Pelabuhan harus juga meningkatkan kinerja operasional dan pelayanan dengan memberikan pelatihan dan pengembangan kepada petugas pelabuhan. Pada evaluasi pelayanan publik, indikator tanggung jawab (*responsibility*) sangat penting dalam menentukan kualitas pelayanan. Indikator ini dapat dilihat dari kemampuan pelabuhan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan (Vaggelas & Pallis, 2010). Dalam hal ini, pelabuhan harus menunjukkan tanggung jawab (*responsibility*) dalam memberikan pelayanan yang maksimal dan berkualitas.

b) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Pelabuhan Roro Dompok sebagai salah satu fasilitas transportasi laut yang berperan strategis dalam daya tanggap (*Responsiveness*) dan reabilitas tatanan transportasi nasional. Daya Tanggap yang dimaksud dalam hal ini adalah kemampuan

pelabuhan untuk menanggapi dan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat (Jacobs, 2003). Indikator Daya Tanggap yang dapat diukur dalam evaluasi pelayanan publik meliputi keselamatan, keamanan, kehandalan / keteraturan, kenyamanan, kemudahan/ keterjangkauan, dan kesetaraan (Álvarez-SanJaime et al., 2015). Pelabuhan Roro Dompok belum optimal dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Hal ini terlihat dari kurang tertibnya aktivitas keberangkatan maupun kedatangan penumpang serta kendaraan, kondisi prasarana yang kurang terawat, serta masih minimnya fasilitas penunjang aspek keselamatan, keamanan dan kenyamanan bagi pengguna layanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan daya tanggap Pelabuhan Roro Dompok melalui peningkatan fasilitas dan pelayanan yang diberikan.

Beberapa indikator Daya Tanggap yang dapat diukur dalam evaluasi pelayanan publik di Pelabuhan Roro Dompok antara lain:

- (1) Waktu tunggu: Waktu yang dibutuhkan oleh penumpang untuk Turun dan naik ke kapal
- (2) Kualitas pelayanan: Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pelabuhan seperti keamanan, kehandalan, dan kenyamanan.
- (3) Kemudahan akses: Kemudahan akses untuk pengguna layanan seperti lokasi yang strategis, infrastruktur yang baik, dan fasilitas yang memadai.
- (4) Kesetaraan: Kesetaraan dalam pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan seperti tidak adanya diskriminasi atau bias.

Dalam evaluasi pelayanan publik di Pelabuhan Roro Dompok, indikator daya tanggap (*Responsiveness*) ini dapat diukur dengan cara mengumpulkan data tentang waktu tunggu, kualitas pelayanan, kemudahan akses, dan kesetaraan. Data ini kemudian dapat diolah dan dianalisis untuk mengetahui tingkat daya tanggap (*Responsiveness*) Pelabuhan Roro Dompok. Maka dengan meningkatkan daya tanggap (*Responsiveness*) Pelabuhan Roro Dompok, perlu dilakukan upaya-upaya seperti peningkatan fasilitas dan pelayanan, peningkatan kesadaran dan kemampuan petugas pelabuhan, serta peningkatan koordinasi dan sinkronisasi antar *stakeholders*. Dengan demikian, Pelabuhan Roro Dompok dapat memberikan pelayanan yang lebih memuaskan kepada masyarakat dan meningkatkan kemampuan responsifnya.

c) Akuntabilitas (*Accountability*)

Pelabuhan Roro Dompok memiliki peran strategis dalam mendukung kegiatan ekonomi dan pengembangan wilayah Provinsi Kepulauan Riau. Dalam evaluasi pelayanan publik, indikator akuntabilitas (*Accountability*) menjadi salah satu komponen yang penting. akuntabilitas (*Accountability*) dapat diinterpretasikan sebagai kemampuan pelabuhan untuk memberikan informasi yang jelas dan transparan tentang pelayanan yang diberikan, serta kemampuan untuk mempertanggungjawabkan kinerja dan pelayanan yang diberikan (Bovens et al., 2008; Roper & Schoenberger-Orgad, 2011). Dalam penjelasan di atas, tampak bahwa Pelabuhan Roro Dompok masih memiliki beberapa kekurangan, seperti belum optimalnya kegiatan operasional dan pelayanan, kurang tertibnya aktivitas keberangkatan maupun kedatangan penumpang serta kendaraan, kondisi prasarana yang kurang terawat, serta masih minimnya fasilitas penunjang aspek keselamatan, keamanan dan kenyamanan bagi pengguna layanan. Hal ini menunjukkan bahwa Pelabuhan Roro Dompok belum memenuhi standar akuntabilitas yang diperlukan.

Konteks akuntabilitas (*Accountability*), Pelabuhan Roro Dompok harus mempertanggungjawabkan kinerja dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan informasi yang jelas dan transparan tentang pelayanan yang diberikan (Leiren, 2015), serta memungkinkan masyarakat untuk mengkritik dan mengomplain tentang pelayanan yang diterima. Selain itu, Pelabuhan

Roro Dompok juga harus memiliki sistem dan perangkat keamanan yang efektif, serta fasilitas penunjang aspek keselamatan, keamanan dan kenyamanan bagi pengguna layanan. Pada evaluasi pelayanan publik, indikator akuntabilitas juga dapat diukur dengan menggunakan beberapa parameter, seperti daya tanggap, reabilitas, dan transparansi (Olson, 2017). Daya tanggap dapat diukur dengan cara membandingkan waktu respons pelabuhan terhadap permintaan masyarakat dengan waktu yang diharapkan. Reabilitas dapat diukur dengan cara membandingkan kemampuan pelabuhan dalam memperbaiki kerusakan atau kesalahan dengan kemampuan pelabuhan dalam memberikan pelayanan yang baik. Transparansi dapat diukur dengan cara membandingkan tingkat kesadaran masyarakat tentang pelayanan yang diberikan dengan tingkat kesadaran masyarakat tentang kinerja pelabuhan.

Analisis ini menunjukkan bahwa Pelabuhan Roro Dompok masih memiliki beberapa kekurangan dalam akuntabilitas, seperti belum optimalnya kegiatan operasional dan pelayanan, kurang tertibnya aktivitas keberangkatan maupun kedatangan penumpang serta kendaraan, kondisi prasarana yang kurang terawat, serta masih minimnya fasilitas penunjang aspek keselamatan, keamanan dan kenyamanan bagi pengguna layanan. Oleh karena itu, Pelabuhan Roro Dompok harus mempertanggungjawabkan kinerja dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, serta memiliki sistem dan perangkat keamanan yang efektif.

2) Evaluasi Berorientasi Pada Hasil

Evaluasi berorientasi pada hasil (*Outcome-Based Evaluation*) adalah sebuah pendekatan dalam evaluasi yang berfokus pada output dan hasil yang diharapkan dari suatu efektivitas, ekonomi, efisiensi dan kewajaran (Salim & Woodward, 1992). Tujuan dari evaluasi berorientasi pada hasil adalah untuk mengetahui seberapa efektif suatu program atau kegiatan dalam mencapai tujuan dan hasil yang diharapkan sehingga pelayanan tersebut memberikan dampak pada penggunanya. Maka temuan hasil dan pembahasan pada studi evaluasi pelayanan publik pelabuhan Roro Dompok Kepulauan Riau dapat dijelaskan sebagai berikut:

a) Efektivitas (*Effectiveness*)

Efektivitas merupakan kualitas suatu tindakan atau proses yang dapat menghasilkan output yang diinginkan dengan biaya yang minimal dan waktu yang optimal. Dalam arti lain, efektivitas mengacu pada kemampuan suatu individu, organisasi, atau sistem untuk mencapai tujuan dan sasaran dengan cara yang efektif dan efisien (Negandhi & Reimann, 1973; Oktafani & Suryawardani, 2019). Saat ini pelabuhan sebagai prasarana vital transportasi laut berkecenderungan menjadi daya dorong progresivitas pertumbuhan ekonomi dan perkembangan wilayah kepulauan.

Kemudian Pelabuhan Roro Dompok sebagai pintu gerbang bagi kapal-kapal yang memasuki pelabuhan terbentur peraturan perundang-undangan dari negara atau daerah tempat pelabuhan tersebut berlokasi. Pelayanan publiknya meliputi segala sesuatu terkait pelaksanaan fungsi pelabuhan dalam mendukung kelancaran, keamanan, dan ketertiban arus lalu lintas kapal, penumpang dan/ atau barang. Keempat, standar pelayanan pelabuhan penyeberangan Roro Dompok sebagai parameter yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan obyektivitas kriteria penilaian kualitas pelayanan.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dianalisis yang dapat dilakukan adalah bahwa Efektivitas (*Effectiveness*) dalam evaluasi pelayanan publik dapat diukur melalui kemampuan Pelabuhan Roro Dompok dalam mengoptimalkan pelayanan mobilitas penduduk, pergerakan kendaraan, transportasi logistik, perdagangan/ jasa, industri pengolahan, dan mendukung Tanjungpinang sebagai penghubung dengan pulau lain di Provinsi Kepulauan Riau. Selain itu, efektivitas pelayanan publik juga dapat diukur

melalui kemampuan Pelabuhan Roro Dompok dalam memberikan pelayanan kepelabuhanan yang efektif dan efisien, serta kemampuan pelabuhan dalam mengoptimalkan sarana dan prasarana yang tersedia. Dalam hal ini, Efektivitas (*Effectiveness*) dalam evaluasi pelayanan publik dapat dinilai melalui beberapa indikator, antara lain:

- (1) Kemampuan Pelabuhan Roro Dompok dalam mengoptimalkan pelayanan mobilitas penduduk, pergerakan kendaraan, transportasi logistik, perdagangan/ jasa, industri pengolahan, dan mendukung Tanjungpinang sebagai penghubung dengan pulau lain di Provinsi Kepulauan Riau.
- (2) Kemampuan Pelabuhan Roro Dompok dalam memberikan pelayanan kepelabuhanan yang efektif dan efisien.
- (3) Kemampuan pelabuhan dalam mengoptimalkan sarana dan prasarana yang tersedia.
- (4) Kemampuan pelabuhan dalam mengoptimalkan sistem dan perangkat keamanan yang tersedia.
- (5) Kemampuan pelabuhan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar operasional dan prosedur yang baik.

Dengan demikian, analisis Efektivitas (*Effectiveness*) dalam evaluasi pelayanan publik pada Pelabuhan Roro Dompok dapat membantu mengetahui seberapa efektif pelabuhan dalam memberikan pelayanan publik yang akan mempunyai dampak positif kepada masyarakat sehingga dalam aktivitas yang dirasakan tersebut bisa meminimalisir dampak negatif yang ada. Maka pentingnya efektivitas dalam evaluasi pelayanan publik sehingga kepuasan masyarakat tetap terjaga dengan baik.

b) Ekonomi (*Economy*)

Salah satu indikator adalah keuntungan dan dampak signifikan bagi perdagangan dan perindustrian daerah penyangga. Hal ini dapat dilihat dari peran Pelabuhan Roro Dompok sebagai pintu gerbang bagi kapal-kapal yang memasuki pelabuhan dan berperan vital bagi perekonomian negara atau wilayah yang 97% mayoritas perairan. Selain itu, indikator ekonomi lainnya adalah optimalisasi pelayanan mobilitas penduduk, pergerakan kendaraan, transportasi logistik, perdagangan/jasa, industri pengolahan, dan mendukung Tanjungpinang sebagai penghubung dengan pulau lain di Provinsi Kepulauan Riau.

Hal ini dapat dilihat dari peran Pelabuhan Roro Dompok sebagai prasarana vital transportasi laut yang berkecenderungan menjadi daya dorong progresivitas pertumbuhan ekonomi dan perkembangan wilayah kepulauan. Dalam hal ini, Pelabuhan Roro Dompok sebagai organisasi publik memiliki kewajiban untuk mengoptimalkan pelayanan kepelabuhanan meliputi segala sesuatu terkait pelaksanaan fungsi pelabuhan dalam mendukung kelancaran, keamanan, dan ketertiban arus lalu lintas kapal, penumpang dan/ atau barang, keselamatan dan keamanan berlayar, tempat perpindahan intra-dan/ atau antar Moda serta mendorong perekonomian nasional dan daerah.

Indikator ekonomi lainnya yang terkait dengan evaluasi pelayanan publik adalah standar pelayanan pelabuhan penyeberangan Roro Dompok yang harus dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan obyektivitas kriteria penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Dalam analisis ini, dapat disimpulkan bahwa Pelabuhan Roro Dompok memiliki peran strategis dalam optimalisasi pelayanan mobilitas penduduk, pergerakan kendaraan, transportasi logistik, perdagangan/jasa, industri pengolahan, dan mendukung Tanjungpinang sebagai penghubung dengan pulau lain di Provinsi Kepulauan Riau. Oleh karena itu, evaluasi pelayanan publik di Pelabuhan Roro Dompok harus memperhatikan indikator ekonomi tersebut dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan kepuasan masyarakat.

c) Efisiensi (*Efficiency*)

Pelabuhan Roro Dompok sebagai prasarana vital transportasi laut memiliki peranan strategis dalam penciptaan responsif dan reabilitas tatanan transportasi nasional. Efisiensi pelayanan di Pelabuhan Roro Dompok dapat diukur dengan menggunakan indikator efisiensi, yaitu seberapa efektif pelabuhan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam jangka waktu yang relatif singkat dan dengan biaya yang terjangkau.

Dalam analisis efisiensi pelayanan di Pelabuhan Roro Dompok, terlihat bahwa pelabuhan masih memiliki beberapa masalah yang perlu diperbaiki, seperti belum optimalnya kegiatan operasional dan pelayanan, kurangnya fasilitas penunjang aspek keselamatan, keamanan dan kenyamanan bagi pengguna layanan, serta belum tersedianya perangkat keamanan dan sistem pelayanan berbasis elektronik atau digital. Dalam meningkatkan efisiensi pelayanan di Pelabuhan Roro Dompok.

Maka perlu dilakukan beberapa upaya, seperti meningkatkan kapasitas pelabuhan dengan mengoptimalkan kegiatan operasional dan pelayanan, meningkatkan kualitas fasilitas dengan menyediakan fasilitas yang lebih lengkap dan baik, serta meningkatkan biaya dengan mengoptimalkan penggunaan sumber daya. Oleh karena itu, evaluasi pelayanan di Pelabuhan Roro Dompok perlu dilakukan secara lebih komprehensif dan terstruktur dengan menggunakan indikator efisiensi yang tepat agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat lebih baik sehingga dalam pelayanan tersebut efisiensi dapat dilakukan secara bertahap oleh *stakeholders*.

d) Kewajaran (*Equity*)

Pelabuhan Roro Dompok memiliki peran strategis dalam optimalisasi pelayanan mobilitas penduduk, pergerakan kendaraan, transportasi logistik, perdagangan/jasa, industri pengolahan, dan mendukung Tanjungpinang sebagai penghubung dengan pulau lain di Provinsi Kepulauan Riau. Namun, pelabuhan ini masih memiliki beberapa keterbatasan, seperti belum optimalnya kegiatan operasional dan pelayanan, kurang tertibnya aktivitas keberangkatan maupun kedatangan penumpang serta kendaraan, kondisi prasarana yang kurang terawat, serta masih minimnya fasilitas penunjang aspek keselamatan, keamanan dan kenyamanan bagi pengguna layanan.

Dalam evaluasi pelayanan publik, indikator Kewajaran (*Equity*) menjadi salah satu kriteria penting yang harus diperhatikan. Kewajaran (*Equity*) berarti adanya kesetaraan dan keadilan dalam pelayanan publik (Bolton & Ockenfels, 2000). Dalam konteks ini, keterbatasan Pelabuhan Roro Dompok yang disebutkan di atas dapat mengindikasikan bahwa pelabuhan ini tidak memenuhi kriteria Kewajaran (*Equity*). Pengguna layanan tidak mendapatkan pelayanan yang setara dan adil, karena fasilitas dan sarana yang tersedia masih terbatas dan kurang memadai.

Untuk meningkatkan Kewajaran (*Equity*) di Pelabuhan Roro Dompok, maka perlu dilakukan beberapa langkah. Pertama, perlu diperhatikan kepentingan masyarakat dan pengguna layanan dalam desain pelayanan. Kedua, perlu diperbarui dan diperluas fasilitas dan sarana yang tersedia untuk meningkatkan kenyamanan dan keselamatan pengguna layanan. Ketiga, perlu diperbaiki sistem dan perangkat keamanan untuk meningkatkan keselamatan dan keamanan pengguna layanan. Keempat, perlu ditingkatkan keefektifan dan efisiensi operasional pelabuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil evaluasi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa Pelabuhan Roro Dompok masih memiliki keterbatasan dalam mengoptimalkan pelayanan publik dan masih perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan Kewajaran. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mengoptimalkan pelayanan publik di Pelabuhan Roro Dompok untuk meningkatkan Kewajaran dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

3. Hambatan dan Tantangan dalam Pelayanan Publik di Pelabuhan Roro Dompok Provinsi Kepulauan Riau

Pelaksanaan kegiatan pelayanan publik di Pelabuhan Roro Dompok memiliki hambatan dalam proses pemberian layanan, informasi pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka memberikan layanan informasi publik yang diperlukan pengguna jasa. Penyediaan informasi pelayanan publik dapat membantu pengguna jasa dalam memperoleh informasi yang cepat dan tepat waktu. Pada penelitian tersebut, dimensi sisi informasi pelayanan publik di Pelabuhan Roro Dompok dilihat dan diukur melalui penyediaan informasi non elektronik dan elektronik.

Berdasarkan wawancara dan observasi yang dilaksanakan peneliti secara tertutup mengindikasikan bahwa salah satu indikator penilaian yang digunakan telah memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna jasa, di antaranya yaitu ketersediaan informasi elektronik berupa jadwal keberangkatan, tarif naik kapal. Sedangkan untuk pemberian informasi terkait profil pelaksana belum dapat diakses pengguna jasa atau penumpang. Indikator yang belum memenuhi kebutuhan pengguna jasa atau penumpang adalah informasi non elektronik. Belum tersedianya informasi pelayanan publik berisikan profil pelaksana dan standar pelayanan berupa papan informasi atau spanduk di Pelabuhan Roro Dompok.

Mengacu dari ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa informasi pelayanan publik adalah tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan informasi strategi terbuka dan mudah diakses kepada pengguna jasa, dalam kondisi tersebut adalah penumpang. Pada pelaksanaannya maka dimensi sisi informasi pelayanan publik di Pelabuhan Roro Dompok belum berjalan linear ketentuan yang berlaku. Maka dari penjelasan di atas maka pemberian informasi pelayanan publik yang masih terbatas menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan publik yang transparan, mudah diakses, maupun dijangkau penumpang.

Pelayanan publik di Pelabuhan Roro Dompok, Provinsi Kepulauan Riau, masih menghadapi beberapa hambatan dan tantangan yang cukup signifikan. Salah satu hambatan yang paling berpengaruh adalah kondisi infrastruktur pelabuhan yang kurang memadai. Fasilitas pelabuhan yang terbatas, seperti ruang tunggu yang terbuka dan toilet yang tidak memadai, membuat pelayanan publik menjadi sulit dilakukan. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia juga menjadi hambatan yang signifikan. Karena itu, beberapa pelabuhan Roro Dompok masih mengandalkan tenaga kerja yang kurang profesional dan kurang memiliki kemampuan dalam melakukan pelayanan publik oleh pemerintah daerah.

Selain itu, juga ada tantangan terkait dengan keamanan dan keselamatan. Pelabuhan Roro Dompok merupakan salah satu jalur laut penting di Provinsi Kepulauan Riau, sehingga perlindungan keamanan dan keselamatan sangat penting. Namun, keterbatasan sumber daya dan fasilitas membuat pihak pelabuhan sulit untuk menjamin keamanan dan keselamatan para pelaku bisnis dan masyarakat awam. Oleh karena itu, diperlukan upaya-upaya yang lebih keras untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pelabuhan Roro Dompok, seperti meningkatkan investasi pada infrastruktur pelabuhan, meningkatkan kualitas sumber daya manusia, dan meningkatkan perhatian pemerintah daerah.

Selain itu, juga ada tantangan terkait dengan perubahan iklim. Perubahan iklim telah menyebabkan naiknya level air laut, sehingga beberapa bagian dari Pelabuhan Roro Dompok telah mengalami kerusakan. Hal ini membuat pihak pelabuhan harus menghabiskan biaya besar untuk melakukan renovasi dan perawatan. Oleh karena itu, diperlukan upaya-upaya yang lebih keras untuk mengantisipasi dampak perubahan iklim

terhadap Pelabuhan Roro Dompok. Salah satu cara adalah dengan melakukan pengembangan teknologi yang lebih canggih dan lebih efektif dalam menghadapi perubahan iklim. Dalam hal ini, pemerintah daerah harus lebih aktif dalam mengembangkan infrastruktur pelabuhan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Selain itu, juga perlu dilakukan upaya-upaya lainnya seperti meningkatkan *awareness* masyarakat tentang pentingnya perhatian terhadap keamanan dan keselamatan di pelabuhan, serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan di pelabuhan. Dengan demikian, diharapkan pelayanan publik di Pelabuhan Roro Dompok dapat lebih efektif dan efisien dalam menjamin kualitas pelayanan yang diterima oleh para pelaku bisnis maupun masyarakat daerah.

Kesimpulan

Pelabuhan Roro Dompok mempunyai beberapa kelebihan dan kelemahan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Keunggulannya antara lain lokasinya yang strategis dan mempunyai fasilitas dasar. Namun kelemahannya adalah terbatasnya kapasitas dan infrastruktur yang tidak memadai. Studi ini juga mengidentifikasi beberapa hal yang perlu ditingkatkan, termasuk peningkatan kapasitas pelabuhan, perbaikan infrastruktur, dan peningkatan transparansi dan akuntabilitas. Secara keseluruhan, studi ini memberikan evaluasi komprehensif terhadap kinerja pelayanan publik Pelabuhan Roro Dompok dan menyoroti area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan efektivitasnya dalam memberikan layanan publik kepada masyarakat. Pelabuhan mempunyai tanggung jawab yang tinggi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat serta tingkat daya tanggap yang rendah terhadap kebutuhan masyarakat. Pelabuhan memiliki tingkat akuntabilitas, efektivitas, efisiensi serta ekonomi yang rendah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sehingga Temuan ini menunjukkan bahwa Pelabuhan Roro Dompok memiliki beberapa hal yang perlu ditingkatkan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Daftar Pustaka

- Álvarez-SanJaime, Ó., Cantos-Sánchez, P., Moner-Colonques, R., & Sempere-Monerris, J. J. (2015). The impact on port competition of the integration of port and inland transport services. *Transportation Research Part B: Methodological*, 80, 291–302.
- Bolton, G. E., & Ockenfels, A. (2000). ERC: A theory of equity, reciprocity, and competition. *American Economic Review*, 90(1), 166–193.
- Bovens, M., Schillemans, T., & Hart, P. (2008). Does public accountability work? An assessment tool. *Public Administration*, 86(1), 225–242.
- Caldeirinha, V. R., Felício, J. A., da Cunha, S. F., & Luz, L. M. da. (2018). The nexus between port governance and performance. *Maritime Policy & Management*, 45(7),
- Cullinane, K., & Song, D.-W. (2002). Port privatization policy and practice. *Transport Reviews*, 22(1), 55–75.
- De Matons, J. G. (1970). Ports as a Public Service: The Evolution in France and in the United States. *Journal of Maritime Law and Commerce*, 2.
- Denhardt, J. Vinzant., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: serving, not steering*. Routledge.
- Dykstra, C. A. (1939). The quest for responsibility. *American Political Science Review*, 33(1), 1012–1013.
- Haralambides, H. (2017). Globalization, public sector reform, and the role of ports in international supply chains. *Maritime Economics and Logistics*, 19(1), 1–51.

- Hartley, J. (2005). Innovation in governance and public services: Past and present. *Public Money and Management*, 25(1), 27–34.
- Hershman, M. J. (2017). Harbor Management: A New Role for the Public Port. In *Urban Ports and Harbor Management* (pp. 3–22). Routledge.
- Jacobs, C. (2003). *Managing organizational responsiveness*. DUV.
- Leiren, M. D. (2015). Scope of Negative Integration: A Comparative Analysis of Post, Public Transport and Port Services. *JCMS: Journal of Common Market Studies*, 53(3), 609–626.
- Levine, M. E., & Forrence, J. L. (1990). Regulatory Capture, Public Interest, and the Public Agenda: Toward a Synthesis. *Journal of Law, Economics, and Organization*, 6.
- Liu, T., Yue, Q., & Wu, X. (2016). Design and implementation of cloud-based port logistics public service platform. *Proceedings of 2015 IEEE International Conference on Computer and Communications, ICC 2015*, 234–239.
- Negandhi, A. R., & Reimann, B. C. (1973). Task Environment, Decentralization and Organizational Effectiveness. *Human Relations*, 26(2), 203–214.
- Odongo, N. H., & Wang, D. (2018). Corporate responsibility, ethics and accountability. *Social Responsibility Journal*, 14(1), 111–122.
- Oktafani, F., & Suryawardani, B. (2019). The effectiveness of short message service advertising using EPIC model on consumer perception and purchase intention. *Journal of Physics: Conference Series*, 1375(1), 012091.
- Olson, D. J. (2017). Public Port Accountability: A Framework for Evaluation. In *Urban Ports and Harbor Management* (pp. 307–331). Routledge.
- Roper, J., & Schoenberger-Orgad, M. (2011). State-Owned Enterprises: Issues of Accountability and Legitimacy. *Management Communication Quarterly*, 25(4), 693–709.
- Salim, G. M., & Woodward, S. A. (1992). The manager monitor. In *Rediscovering Public Services Management*. McGraw-Hill Co.
- Sanderson, I. (1996). Evaluation, learning and the effectiveness of public services Towards a quality of public service model. *International Journal of Public Sector Management*, 9(5–6), 90–108.
- Sinha, D., & Roy Chowdhury, S. (2019). Optimizing private and public mode of operation in major ports of India for better customer service. *Indian Growth and Development Review*, 12(1), 2–37.
- Tijan, E., Jović, M., Panjako, A., & Žgaljić, D. (2021). The Role of Port Authority in Port Governance and Port Community System Implementation. *Sustainability*, 13(5), 2795.
- Vaggelas, G. K., & Pallis, A. A. (2010). Passenger ports: services provision and their benefits. *Maritime Policy & Management*, 37(1), 73–89.